



交通运输部关于印发《12328 交通运输服务监督电话管理办法》的通知

交运发〔2014〕249号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委），
部属各单位，部内各单位：

现将《12328 交通运输服务监督电话管理办法》印发你们，
请遵照执行。

交通运输部

2014年12月10日

附件

12328 交通运输服务监督电话管理办法

第一章 总 则



交通运输部行政规范性文件

第一条 为加强 12328 交通运输服务监督电话（以下简称 12328 电话）管理，保障 12328 电话畅通高效运行，提升交通运输行业治理能力和公共服务水平，根据有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 本办法所称 12328 电话，是为自然人、法人或者其他组织提供的交通运输行业社会公益性服务监督电话，用于受理公路、水路、道路运输（含城市客运）、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议。

第三条 各级交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构对 12328 电话的管理工作，适用本办法。

铁路、民航、邮政的服务电话以及高速公路救援、水上遇险求救等应急救助电话的管理工作，按照其相关办法执行。

第四条 12328 电话管理工作应当遵循下列原则：

- （一）统一领导、分级负责、属地管理；
- （二）依靠群众、服务群众、方便群众；
- （三）依法、及时、高效。

第五条 交通运输部负责全国 12328 电话管理工作。

省级交通运输主管部门负责组织领导、统筹实施本行政区域内的 12328 电话管理工作。

设区的市级交通运输主管部门(以下简称市级交通运输主管部门)具体负责 12328 电话管理工作。

第六条 各省、市级交通运输主管部门应当根据本地区实际,组建 12328 交通运输服务监督电话中心或者委托相应的企事业单位(以下简称 12328 服务中心),具体承办 12328 电话运行管理与服务工作。

各省、市级交通运输主管部门应当分别成立以主要负责人为组长的 12328 电话管理工作小组,加强对本行政区域 12328 电话管理工作的组织领导和统筹协调。

12328 服务中心依据本办法规定负责开展本行政区域内 12328 电话的呼叫受理、业务转办、跟踪回访以及统计分析等工作。

第七条 各级交通运输主管部门应当将 12328 电话管理纳入日常工作,并将 12328 电话系统建设、运行管理经费,以及向社会力量购买服务的费用纳入财政预算。

第八条 各级交通运输主管部门应当加强信息化建设,建立和完善 12328 电话管理信息系统,逐步实现 12328 电话信息的互联互通,提高 12328 电话运行效率和管理水平。

第九条 12328 服务中心应当建立 12328 电话管理工作制度,

制定服务规范和操作规程，加强对人员的培训与考核，提高人员业务素质，提供文明优质服务。

第二章 受 理

第十条 12328 服务中心应当按照统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程，开展 12328 电话业务。

第十一条 12328 服务中心实行 24 小时人工座席和自动语音服务。

市级 12328 服务中心统一受理本行政区域的 12328 电话业务；暂不具备条件的，可以由省级 12328 服务中心集中受理。

第十二条 12328 服务中心应当如实填写电话记录，对于能即时予以答复的电话业务，应当即时办理。

第十三条 12328 服务中心对于不能即时答复的，应当根据电话内容，对 12328 电话业务进行审核分类，并在 3 个工作日内予以转办。

对于涉及两个以上行政区域管理职责的电话业务，或者本级 12328 服务中心无法予以转办的，应当报请上级 12328 服务中心

或者共同的上级交通运输主管部门协调转办。

第十四条 有下列情形之一的，12328 服务中心应当及时告知来电人不予受理，并说明理由：

（一）不涉及交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构职责范围的；

（二）投诉举报没有明确的对象、事实和理由的；

（三）已经人民法院，仲裁、复议机构受理和处理的；

（四）涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的；

（五）法律、行政法规规定不予受理的其他事项。

第十五条 鼓励各地通过 12328 服务中心协同受理涉及铁路、民航、邮政领域的电话业务；暂不具备条件的，12328 服务中心接到涉及铁路、民航、邮政领域的电话业务，应当即时告知相应的服务电话或者实施自动转接。

12328 服务中心接到涉及高速公路救援和水上遇险求救的应急救援电话，应当即时告知相应电话号码，并协助联系有关救助部门。

12328 服务中心还应当受理由其他社会公益服务电话系统转来的，且属于 12328 电话受理范围的事项。

第三章 办 理

第十六条 各级交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构和有关企事业单位（以下统称承办单位），应当依照本办法规定接收并办理 12328 电话转办业务。

第十七条 各级交通运输主管部门应当与本行政区域内交通运输主管部门的内设机构、直属单位、派出机构建立 12328 电话业务协同办理工作机制，按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则，明确本行政区域 12328 电话业务承办单位和责任人。

涉及多个承办单位职责的 12328 电话业务，由 12328 服务中心报请本级交通运输主管部门协调解决。

第十八条 承办单位应当与相关来电人主动沟通联络，及时办理职责范围内的 12328 电话转办业务；不属于职责范围内的，应当在 2 个工作日内退回，并说明理由。

第十九条 12328 电话业务办理工作实行限时办结制：

（一）对于信息咨询类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起 5 个工作日内回复办理意见；

（二）对于意见建议类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起 10 个工作日内回复办理意见；

(三) 对于投诉举报类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起 30 个工作日内回复办理意见。

法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第二十条 有下列情形之一的，经承办单位主要负责人批准后，可以延长办理期限，但延长时间不得超过 30 个工作日：

- (一) 情形复杂，涉及多方主体的；
- (二) 调查取证困难的；
- (三) 需要专业鉴定的；
- (四) 其他需要延长办理期限的情形。

对于延长办理期限的，承办单位应当提前反馈 12328 服务中心，告知来电人并说明理由。

第二十一条 12328 服务中心应当对未回复办理意见的转办事项进行跟踪；对于回复办理期限届满仍未办结的，应当提醒承办单位，并报请本级交通运输主管部门协调处理。

第二十二条 12328 服务中心可以通过 12328 电话、网站、微信、移动客户端（APP）等多种渠道，为来电人提供 12328 电话受理、办理流程的信息查询。

第二十三条 12328 电话转办处理工作实行逐件回复制。承办单位应当将 12328 电话转办事项的办理结果及时回复来电人，

采取电话、书面或者其他适当的通信联络方式，适时征询来电人对办理结果的意见。回复内容主要包括转办事项基本情况、办理过程、处理依据等内容。无法与来电人取得联系的情形除外。

承办单位还应当将办理结果和回复情况及时反馈 12328 服务中心。

第二十四条 12328 服务中心应当对承办单位反馈的办理结果进行程序性确认，予以归档。录音资料存档期限不少于一年，文字资料存档期限不少于五年。

第四章 统计报送

第二十五条 12328 服务中心应当根据本办法第二条规定的业务领域，从投诉举报、信息咨询、意见建议三个方面，对 12328 电话业务的数量、增幅变化以及即时答复率、限时办结率、抽查回访率、群众满意率等情况进行统计分析，并深度挖掘各业务领域的难点、焦点和热点问题，形成 12328 电话统计分析报告和专题报告。

第二十六条 12328 服务中心应当按照月度、年度报送统计分析报告，并视情报送专项报告：

（一）月度统计分析报告，于次月 10 日前同时上报本级和上级交通运输主管部门；

（二）年度统计分析报告，于次年 1 月 15 日前同时上报本级和上级交通运输主管部门；

（三）对于 12328 电话反映出的行业难点、焦点和热点问题，或者当日 12328 电话受理的重大紧急事项，应当形成专项报告，及时上报本级和上级交通运输主管部门。

第二十七条 12328 服务中心应当依托 12328 电话管理信息系统，优化 12328 电话业务统计分析功能，逐步实现统计分析报告的信息化自动报送。

第二十八条 交通运输主管部门收到 12328 电话统计分析报告或者专项报告后，应当及时将统计分析情况通报至本行政区域 12328 电话业务的承办单位，共同分析规律性、普遍性问题，查找苗头性、倾向性问题，研究完善政策措施，提升交通运输服务能力和服务水平。

第二十九条 交通运输主管部门应当与本行政区域 12328 电话业务的承办单位建立应急联动响应机制，针对 12328 电话反映的重大紧急事项，按照有关应急预案的要求和程序，及时采取预防预警和处置措施，维护交通运输行业稳定发展大局。

第五章 监督考核

第三十条 各级交通运输主管部门应当加强对本行政区域12328电话管理工作的业务指导和监督。

上级交通运输主管部门应当对下级交通运输主管部门开展的12328电话管理工作进行监督。

各级交通运输主管部门还应当对其内设机构、直属单位和派出机构的12328电话业务办理情况进行监督检查。

第三十一条 各级交通运输主管部门应当制定12328电话运行管理考核办法，加强对12328服务中心和承办单位受理、办理情况的考核管理，提升12328电话管理工作效率、业务办理质量和群众满意度。

第三十二条 12328服务中心应当对承办单位反馈的办理结果进行抽查回访，听取来电人对承办单位工作效率、回复情况、处理结果和满意程度的评价意见，并将评价意见定期报送同级交通运输主管部门。

第三十三条 各级交通运输主管部门应当定期通报12328电话运行管理考核结果。考核结果应当作为承办单位绩效考核、评



先推优等工作的依据，并作为交通运输相关企事业单位信誉考核、资质审核、资源配置等工作的参考依据。

第三十四条 各级交通运输主管部门应当建立 12328 电话管理工作奖惩机制。对于成绩突出的单位和个人，可以给予表扬。

违反本办法，对 12328 电话业务办理不力且造成不良社会影响的单位和个人，依法给予行政处分。

第六章 附 则

第三十五条 拨打 12328 电话由主叫支付通讯费用。12328 电话不收取信息服务费用。

第三十六条 通过网站、微信、微博、短信、移动客户端（APP）、电子邮件、传真等其他渠道，转由 12328 服务中心受理的投诉举报、信息咨询、意见建议，参照本办法执行。

第三十七条 各省、市级交通运输主管部门可以结合本地区实际，制定具体的实施办法。

第三十八条 本办法由交通运输部运输司负责解释。

第三十九条 本办法自 2015 年 1 月 1 日起施行。

抄送：部办公厅秘书处。